

## Informace pro spotřebitele o právu na paušální náhradu a postup při změně poskytovatele

### I.

#### **Informace pro spotřebitele o právu na paušální náhradu**

dle § 34 odst.11 a § 34a) odst.11 zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. a vyhlášky č. 529/2021 Sb. o určení výše paušálních náhrady, poskytované podnikající fyzickou osobou Rudolfem Sedlákem, s místem podnikání Sudice 134, 675 73 Rapotice, IČ : 70488860, DIČ : CZ7510254554, e-mail : [sedlak@na-net.cz](mailto:sedlak@na-net.cz), telefon: 605226421, Oprávnění vydal MěÚ Náměšť nad Oslavou (dále jen „**poskytovatel**“), dle ustanovení §63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

#### **1. Paušální náhrada a její výše**

- (1.1) Účastník má právo na paušální náhradu v případě, že v rámci portace nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu dojde:
  - (1.1.1.) ke zpoždění (dále jen „**zpoždění**“);
  - (1.1.2.) ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby (dále jen „**zneužití**“); nebo
  - (1.1.3.) k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace (dále jen „**nedodržení termínu práce**“).
- (1.2.) Výše paušální náhrady činí:
  - (1.2.1.) při **zpoždění** 200 Kč za každý započatý den prodlení; od 6. dne trvání prodlení se paušální náhrada zvyšuje na 400 Kč.
  - (1.2.2.) při **zneužití** 600 Kč za každý započatý den, po který trvá závadný stav způsobený zneužitím;
  - (1.2.3.) v případě **nedodržení termínu práce**: 200 Kč za každý započatý den prodlení; od 6. dne trvání prodlení se paušální náhrada zvyšuje na 400 Kč.

#### **2. Podmínky přiznání paušální náhrady**

- (2.1.) Předpokladem pro přiznání paušální náhrady je podání včasné písemné žádosti o přiznání paušální náhrady (dále jen „žádost“). Podání žádosti je možné písemně zaslat na adresu sídla poskytovatele nebo prostřednictvím e-mailu. Kontaktní údaje poskytovatele jsou uvedeny v těchto informacích (odst. I. těchto informací), na webových stránkách poskytovatele <https://na-net.cz> nebo v odst. 2.1.2. Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Podmínky“).
- (2.2.) Žádost účastníka musí být odůvodněna tak, aby bylo zřejmé, z jakého důvodu účastník o přiznání paušální náhrady žádá (odst. 1.1. těchto informací). V žádosti uvede účastník také číslo bankovního účtu, na který poskytovatel náhradu v souladu s těmito informacemi vyplatí. Žádost vyřídí poskytovatel do 1 měsíce od doručení.

#### **3. Vyplacení paušální náhrady**

- (3.1.) Bude-li žádost účastníka shledána oprávněnou, bude účastníkovi paušální náhrada poskytnuta do 1 měsíce ode dne vyřízení žádosti, a to přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování (či vyúčtováních, pakliže částka, která má být vrácena účastníkovi, převyšuje cenu účtovanou v následujícím vyúčtování; formou postupných zápočtů oproti vyúčtování bude postupováno až do úplného umoření takové pohledávky účastníka za poskytovatelem), je-li takové vyúčtování vystavováno poskytovatelem v souladu se Smlouvou, která byla předmětem portace, nebo u které se změnil poskytovatel služby k žádosti účastníka, a není-li s účastníkem dohodnuto jinak.

- (3.2.) Jedná-li se o částku vyšší, než je účtovaná cena služeb v následujícím zúčtovacím období (či obdobích), nebo poskytovatel takové vyúčtování účastníkovi nevystavuje, uhradí poskytovatel tuto částku účastníkovi převodním příkazem na účastníkem k tomu účelu sdělený účet, nedohodne-li se poskytovatel s účastníkem jinak.

#### **4. Řešení sporů**

- (4.1.) Případné spory mezi poskytovatelem a účastníkem týkající se paušálních náhrad rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, Český telekomunikační úřad (ČTÚ). Účastník, který je spotřebitelem, může u ČTÚ využít také možnost mimosoudního řešení sporu v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

## **II.**

### **Změna poskytovatele služby přístupu k internetu**

*dle § 34a zákona 127/2005 Sb. ZoEK*

- 1) Poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen zajistit, aby každý účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné
- 2) V případě, že se účastník rozhodne změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, je každý poskytovatel služby přístupu k internetu dotčený touto změnou povinen poskytnout mu před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace.
- 3) Poskytovatel služby přístupu k internetu, se kterým hodlá účastník uzavřít smlouvu (dále jen „přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu“), poskytovatel služby přístupu k internetu, který doposud poskytuje účastníkovi službu přístupu k internetu (dále jen „opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu“), a ostatní dotčení podnikatelé zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací jsou povinni spolupracovat na zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
- 4) Účastník, který hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu.
- 5) Účastník v žádosti podle bodu (4) uvede alespoň
  - a) své identifikační údaje,
  - b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu,
  - c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
  - d) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a
  - e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu.
- 6) Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle odstavce 5 vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
- 7) Při postupu podle bodu (4) přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu potřebnou součinnost při ověření své

totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.

- 8) Při postupu podle bodu (4) přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
- 9) Technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, se řídí vyhláškou ČTÚ č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu vydanou k provedení ust. § 34 odst. 5. ZoEK.
- 10) Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší služba přístupu k internetu, nesmí bránit procesu přenosu této služby.
- 11) Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu je stanoven vyhláškou ČTÚ č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, vydanou k provedení ust. § 34 odst. 11 ZoEK. Konkrétní výše paušální náhrady je dále uvedena v části III. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.
- 12) Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu provádí přejímající nebo opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu na své náklady. Pokud existuje systém určený pro komunikaci mezi přejímajícím a opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu a pro provádění nezbytných úkonů souvisejících se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu, musí být přístup k takovému systému nediskriminační a případná úhrada za přístup musí pokrývat pouze účelně a efektivně vynaložené náklady na pořízení a provoz systému.

### III.

#### Závěrečná ujednání

- 1) Prostřednictvím tohoto dokumentu plní poskytovatel informační povinnost podle § 4 vyhlášky o paušálních náhradách.
- 2) Není-li v těchto informacích uvedeno jinak, mají pojmy použité v těchto informacích stejný význam jako tytéž pojmy obsažené ve vyhlášce o paušálních náhradách.
- 3) Tyto informace je poskytovatel oprávněn aktualizovat nebo měnit. Změna bude účinná ode dne zveřejnění na internetových stránkách poskytovatele, nebude-li v informacích stanoven pozdější termín účinnosti.

V Sudicích dne 19. 8. 2024